

This Page Is Inserted by IFW Operations
and is not a part of the Official Record

BEST AVAILABLE IMAGES

Defective images within this document are accurate representations of the original documents submitted by the applicant.

Defects in the images may include (but are not limited to):

- BLACK BORDERS
- TEXT CUT OFF AT TOP, BOTTOM OR SIDES
- FADED TEXT
- ILLEGIBLE TEXT
- SKEWED/SLANTED IMAGES
- COLORED PHOTOS
- BLACK OR VERY BLACK AND WHITE DARK PHOTOS
- GRAY SCALE DOCUMENTS

IMAGES ARE BEST AVAILABLE COPY.

**As rescanning documents *will not* correct images,
please do not report the images to the
Image Problem Mailbox.**

(19) 日本国特許庁 (JP)

(12) 公開特許公報 (A)

(11) 特許出願公開番号

特開平 10-340144

(43) 公開日 平成10年(1998)12月22日

(51) Int. Cl. ⁸	識別記号	F I
G 0 6 F 3/00	6 5 4	G 0 6 F 3/00 6 5 4 C
17/21		15/20 5 9 0 Z
H 0 4 L 12/54		H 0 4 L 11/20 1 0 1 B
12/58		

審査請求 未請求 請求項の数 14

O L

(全 21 頁)

(21) 出願番号 特願平10-133904

(22) 出願日 平成10年(1998)5月15日

(31) 優先権主張番号 1997P18681

(32) 優先日 1997年5月15日

(33) 優先権主張国 韓国 (K R)

(71) 出願人 390019839

三星電子株式会社

大韓民国京畿道水原市八達区梅灘洞416

(72) 発明者 李 江東

大韓民国京畿道水原市八達区梅灘3洞990番

地 住公2団地アパート135棟104号

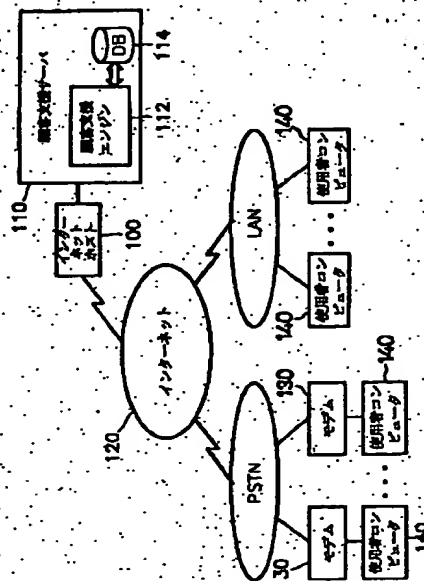
(74) 代理人 弁理士 亀谷 美明 (外2名)

(54) 【発明の名称】 インターネットを利用した顧客支援システム

(57) 【要約】

【課題】 オペレータが対処できる製品のトラブルについては、アフターサービスに依頼しなくてもオペレータ自身が対処することが可能な、新規かつ改良された顧客支援システムを提供する

【解決手段】 所定の製品に対するサービスをインターネット120を利用して提供する顧客支援システムにおいて、前記所定の製品のサービスを提供する顧客支援エンジン112と前記製品の関連情報をデータベース114とを格納している顧客支援サーバ110と、前記インターネット120を介して前記顧客支援サーバ114に接続する使用者コンピュータ140とから構成された顧客支援システムであって、前記顧客支援エンジン112は、前記顧客支援システムのホームページとして顧客支援サービスのメニューを提供するゲートページ300と、前記ゲートページ300で選択したメニューに対応して少なくとも前記製品の使用案内を含む顧客支援サービスを提供するサービスページとからなる。



【特許請求の範囲】

【請求項1】 所定の製品に対するサービスを、インターネットを利用して提供する顧客支援システムにおいて、前記所定の製品のサービスを提供する顧客支援エンジンと前記製品の関連情報を格納しているデータベースとを有する顧客支援サーバと、前記インターネットを介して前記顧客支援サーバに接続する使用者コンピュータとから構成された顧客支援システムであって、前記顧客支援エンジンは、前記顧客支援システムのホームページとして顧客支援サービスのメニューを提供するゲートページと、前記ゲートページで選択したメニューに対応して少なくとも前記製品の使用案内を含む顧客支援サービスを提供するサービスページと、からなることを特徴とするインターネットを利用した顧客支援システム。

【請求項2】 前記サービスページは、前記製品モデルと前記製品に関連した各種装置の使用方法和前記製品に関連した技術資料を提供するための使用案内ページであることを特徴とする請求項1に記載のインターネットを利用した顧客支援システム。

【請求項3】 前記サービスページは、前記製品に関連したソフトウェアを前記使用者コンピュータにダウンロードするためのダウンロードページを含むことを特徴とする請求項1または2に記載のインターネットを利用した顧客支援システム。

【請求項4】 前記サービスページは、オペレータから頻繁に質問される問題に対してあらかじめ作成した回答を掲示するためのFAQページを含むことを特徴とする請求項1、2、または3に記載のインターネットを利用した顧客支援システム。

【請求項5】 前記サービスページは、ウィンドウ95と関連する技術情報を提供するのためのウィンドウ95ページを含むことを特徴とする請求項1、2、3または4に記載のインターネットを利用した顧客支援システム。

【請求項6】 前記サービスページが2以上のサービスページである場合には、前記サービスページ相互間を直接移動するための移動メニューを含むことを特徴とする請求項1、2、3、4または5に記載のインターネットを利用した顧客支援システム。

【請求項7】 前記ゲートページは、ウィンドウ名を表示するウィンドウ名窓と、ウィンドウに対する作業ツールを表示するツールバー窓と、少なくとも顧客支援サービスに対するメニューを表示する作業窓と、前記作業窓に対する画面スクロールのための画面スクロールバー窓およびウィンドウタスクバー窓と、を含むウィンドウであることを特徴とする請求項1、2、3、4、5または6に記載のインターネットを利用した顧客支援システム。

【請求項8】 前記使用案内ページは、前記製品モデルを選択するモデルメニュー画面部と、前記製品モデルの仕様および関連する各種情報などの細部項目を選択する仕

様画面部と、前記製品の関連情報を格納するデータベースにアクセスして、前記製品の使用方法および技術資料を提供する使用案内サービス部と、を含むことを特徴とする請求項2に記載のインターネットを利用した顧客支援システム。

【請求項9】 前記使用案内サービス部は、前記製品がパソコンである場合には、前記選択されたパソコンモデル本体の前面のグラフィック及び文字情報と、前記選択されたパソコンモデル本体の背面のグラフィック及び文字情報と、前記選択されたパソコンモデルの主基板及びスイッチセッティングに対するグラフィック及び文字情報と、を少なくとも提供することを特徴とする請求項8に記載のインターネットを利用した顧客支援システム。

【請求項10】 前記ダウンロードページは、前記製品モデルを選択するモデルメニュー画面部と、前記選択した製品モデルに必要な各種ユーティリティ、各種ドライバー、バンドル用ソフトウェアを選択する細部項目メニュー出力部と、前記選択した細部項目に対応するプログラムを前記使用者コンピュータにダウンロードするダウンロードサービス部と、を含むことを特徴とする請求項3に記載のインターネットを用いた顧客支援システム。

【請求項11】 前記細部項目メニューは、多段階メニュー駆動方式であることを特徴とする請求項10に記載のインターネットを利用した顧客支援システム。

【請求項12】 前記ダウンロードサービス部は、前記製品モデルのプログラムをキーワードを介して検索するキーワード検索部と、前記キーワード検索部で検索したプログラムを前記使用者コンピュータにダウンロードすることを特徴とする請求項10に記載のインターネットを利用した顧客支援システム。

【請求項13】 前記FAQページは、前記製品モデルを選択するモデルメニュー画面部と、前記装置に関する質問を細部項目に区分して製品モデル別に表示する細部項目メニュー出力部と、前記細部項目に対して既設定した質問をメニュー方式で表示する質問内容メニュー出力部と、前記質問内容メニューで選択した質問内容に対する回答や必要な措置に関する情報を提供する質疑応答サービス部と、を含むことを特徴とする請求項4に記載のインターネットを利用した顧客支援システム。

【請求項14】 前記質問内容メニュー出力部は、前記選択した製品モデルの質問内容をキーワードを介して検索するキーワード検索部と、前記キーワードで検索した質問内容とをさらに表示することを特徴とする請求項13に記載のインターネットを用いた顧客支援システム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】 本発明は、顧客支援システムに係り、特にインターネットを利用した顧客支援システムに関するものである。

【0002】

【従来の技術】近年における技術の複雑高度化に伴い、さまざまな分野において高性能な製品が提供されている。このような製品に異常が発生して製品を使用することができなくなった場合には、製品メーカーのサービスセンターに連絡して対応していた。このような連絡を受けたサービスセンタでは、サービスセンターのサービス員や外部に委託している専門の職員などの専門家がオペレータの自宅に出向かせて、異常のあった製品を直接検査して修理や条件の再設定などの処置をおこなっていた。また、製品の操作方法が分からないなどの製品に関して疑問事項がある場合でも、サービスセンターのサービス員や外部に委託している専門の職員がオペレータ宅で直接指導、説明するなどの対処方法が採られていた。

【0003】特に、コンピュータ製品は近年において技術が急激に発展したため、コンピュータに異常が発生したりコンピュータに関する疑問点があっても、サービス員や外部の職員だけでは対処しきれない場合が多い。このため、このコンピュータ製品を開発している開発員に連絡して支援を仰ぎ、問題を解決する場合も生じていた。

【0004】

【発明が解決しようとする課題】しかしながら、従来のようなアフターサービスの方法では、サービス員がオペレータ宅を直接訪問して処置しているので、各種製品に発生する諸問題について迅速に対応することが難しい。また、簡単に解決できる問題であっても、サービス要員がオペレータ宅を直接訪問するのでは、アフターサービスの要請件数が必要以上に増えてしまうので効率が悪く、また、サービス要員や外部職員に膨大な人件費がかかってしまうことになる。

【0005】このように、従来のようなアフターサービスの体制を構築しようとする、アフターサービスにかかる費用が高騰してしまうので、かかる費用を低コストに押さえたい製品の販売会社にとっては、非常に重要な問題となっている。また、オペレータが簡単に解決できるような問題さえも全てアフターサービスに依頼されるのでは、本当にアフターサービスが必要なトラブルについて、対処する時間が充分に取れなくなってしまう。このため、アフターサービスの質が低下してしまうという問題がある。

【0006】したがって、本発明は、従来技術が有する上記のような問題点に鑑みてなされたものであり、本発明の目的は、オペレータが対処できる製品のトラブルについては、アフターサービスに依頼しなくてもオペレータ自身が対処することが可能な、新規かつ改良された顧客支援システムを提供することにある。

【0007】

【課題を解決するための手段】上記課題を解決するために、請求項1記載の発明のように、所定の製品に対するサービスをインターネットを利用して提供する顧客支援

システムにおいて、前記所定の製品のサービスを提供する顧客支援エンジンと前記製品の関連情報を格納しているデータベースを有する顧客支援サーバと、前記インターネットを介して前記顧客支援サーバに接続する使用者コンピュータとから構成された顧客支援システムであって、前記顧客支援エンジンは、前記顧客支援システムのホームページとして顧客支援サービスのメニューを提供するゲートページと、前記ゲートページで選択したメニューに対応して少なくとも前記製品の使用案内を含む顧客支援サービスを提供するサービスページとからなることを特徴とするインターネットを利用した顧客支援システムが提供される。

【0008】かかる構成によれば、オペレータが対処できる製品のトラブルについては、アフターサービスに依頼せずにオペレータ自身が対処して解決し、アフターサービスの要請件数を減らしてアフターサービス要員のサービス品質を向上させるとともにアフターサービス費用を削減することができる。

【0009】また、請求項2に記載の発明のように、前記サービスページは、前記製品モデルと前記製品に関連した各種装置の使用手法と前記製品に関連した技術資料を提供するための使用案内ページであること含めれば、オペレータは、アフターサービスの提供を所望する製品の各種情報を知ることができるので、オペレータ自身が装置のトラブルに対応したり、装置に関する疑問を解消することができる。

【0010】そして、請求項3に記載の発明のように、前記サービスページは、前記製品に関連したソフトウェアを前記使用者コンピュータにダウンロードするためのダウンロードページを含めれば、オペレータがパソコンを使用する途中で特定プログラムが損傷した場合や現在使用しているソフトウェアをバージョンアップした場合や新たに応用ソフトウェアを設置する場合などでも、オペレータが所望するパソコン関連ソフトウェアを端末器にダウンロードすることができる。

【0011】また、請求項4に記載の発明のように、前記サービスページは、オペレータから頻繁に質問される問題に対してあらかじめ作成した回答を掲示するためのFAQページを含めれば、オペレータから頻繁に質問される事項に対して迅速に回答を示すことができる。

【0012】また、請求項5に記載の発明のように、前記サービスページは、ウィンドウズ95と関連する技術情報を提供するためのウィンドウズ95ページを含めれば、マイクロソフト社のウィンドウズ95に関連する技術情報及びウィンドウズ95使用方法に対する資料をオペレータに提供することができる。

【0013】また、請求項6に記載の発明のように、前記サービスページが2以上のサービスページである場合には、前記サービスページ相互間を直接移動するための移動メニューを含めれば、移動メニューを通じて現在受けて

いるサービスから直ちに他のサービス提供ページに移動して望むサービスを受けることができる。

【0014】また、請求項7に記載の発明のように、前記ゲートページは、ウィンドウ名を表示するウィンドウ名窓と、ウィンドウに対する作業ツールを表示するツールバー窓と、少なくとも顧客支援サービスに対するメニューを表示する作業窓と、前記作業窓に対する画面スクロールのための画面スクロールバー窓およびウィンドウタスクバー窓を含むウィンドウであることを含めれば、簡易な操作で製品に関する各種情報を容易に知ることができる。

【0015】また、請求項8に記載の発明のように、前記使用案内ページは、前記製品モデルを選択するモデルメニュー画面部と、前記製品モデルの仕様および関連する各種情報などの細部項目を選択する仕様画面部と、前記製品の関連情報を格納するデータベースにアクセスして、前記製品の使用方法および技術資料を提供する使用案内サービス部とを含めれば、製品に関する情報を細部まで考慮して選択することができるので、オペレータが知りたい製品に関する情報を効率よく提供することができる。

【0016】また、請求項9に記載の発明のように、前記使用案内サービス部は、前記製品がパソコンである場合には、前記選択されたパソコンモデル本体の前面のグラフィック及び文字情報と、前記選択されたパソコンモデル本体の背面のグラフィック及び文字情報と、前記選択されたパソコンモデルの主基板及びスイッチセッティングに対するグラフィック及び文字情報とを少なくとも提供することを含めれば、パソコンの部位を視覚で認識して判断することができるので、あまり高度な知識を有しないオペレータも効果的にサービスを受けることができる。

【0017】また、請求項10に記載の発明のように、前記ダウンロードページは、前記製品モデルを選択するモデルメニュー画面部と、前記選択した製品モデルに必要な各種ユーティリティ、各種ドライバ、バンドル用ソフトウェアを選択する細部項目メニュー出力部と、前記選択した細部項目に対応するプログラムを前記使用者コンピュータにダウンロードするダウンロードサービス部とを含めれば、製品に関する情報を細部まで考慮して選択することができるので、オペレータが知りたい製品に関する情報を効率よくダウンロードすることができる。そして、請求項11に記載の発明のように、前記細部項目メニューは、多段階メニュー駆動方式であることを含めれば、前記細部項目メニューに対応するプログラムをダウンロードすることが可能になる。

【0018】さらに、請求項12に記載の発明のように、前記ダウンロードサービス部は、前記製品モデルのプログラムをキーワードを介して検索するキーワード検索部と、前記キーワード検索部で検索したプログラムを

前記使用者コンピュータにダウンロードすることを含めれば、オペレータがサービスを所望する製品のプログラムをより簡単に取得してダウンロードすることができる。

【0019】また、請求項13に記載の発明のように、前記FAQページは、前記製品モデルを選択するモデルメニュー画面部と、前記装置に関する質問を細部項目に区分して製品モデル別に表示する細部項目メニュー出力部と、前記細部項目に対して既設定した質問をメニュー方式で表示する質問内容メニュー出力部と、前記質問内容メニューで選択した質問内容に対する回答や必要な措置に関する情報を提供する質疑応答サービス部とを含めれば、オペレータがサービスを所望する製品についての質問と回答を画面上で知ることができる。

【0020】また、請求項14に記載の発明のように、前記質問内容メニュー出力部は、前記選択した製品モデルの質問内容をキーワードを介して検索するキーワード検索部と、前記キーワードで検索した質問内容とをさらに表示することを含めれば、オペレータがサービスを所望する製品のプログラムをより簡単に取得してディスプレイ画面上に表示することができる。

【0021】

【発明の実施の形態】以下、添付した図面を参照して本発明の実施の形態を詳細に説明する。なお、以下の説明および添付図面において略同一の機能を有する構成要素については、同一の符号を付することにより重複説明を省略することにする。

【0022】本実施形態にかかるインターネットを利用した顧客支援システムは、図1に示すように、インターネットホスト100、インターネットホスト100を通じてインターネット120と接続されている顧客支援サーバ110、モデム130等インターネット通信手段により前記インターネット120と接続して前記顧客支援サーバ110とアクセス可能な使用者コンピュータ140から構成される。なお、本実施形態においては、サービスを受ける製品がコンピュータであるとして説明をおこなう。

【0023】使用者コンピュータ140は、例えばモデム、専用線などの通常のインターネット接続装置を介して前記インターネット120に接続可能であり、このインターネット120を通じて前記顧客支援サーバ110に接続することができる。このようなシステムにより、オペレータは、インターネット120を通じて顧客支援サーバ110に接続することができ、顧客支援サーバ110から提供されるさまざまな情報にもとづいてアフターサービスを受けることができる。

【0024】顧客支援サーバ110は、パソコンについて顧客支援サービスを提供するための顧客支援エンジン112、顧客支援エンジン112が利用するパソコン関連情報を体系的に格納するデータベース114などから

構成される。なお、この顧客支援サーバ110は、図2に示すように、CPU1、ROM2、RAM3、HDD4、入出力装置5、通信装置6から構成され、システムバス7を介して相互に接続される一般的なコンピュータを使用することができる。

【0025】顧客支援エンジン112は、図3に示すように、ホームページであるゲートページ300、使用案内ページ310、ダウンロードページ320、FAQページ330、ウィンドウ95ページ340などから構成されている。なお、この顧客支援エンジン112は、顧客支援を実行するためのソフトウェアである。

【0026】このゲートページ300は、顧客支援システムのホームページであって、オペレータに提供するサービスのメニューを表示する。このゲートページ300は、図4に示すように、ウィンドウ名を示すウィンドウ名窓400、ウィンドウに対する作業ツールのメニューを表示するツールバー窓410、少なくとも顧客支援サービスのメニューを提供する作業窓420、前記作業窓420の画面をスクロールするための画面スクロールバー窓430およびウィンドウタスクバー窓440などから構成される。

【0027】また、使用案内ページ310は、パソコン製品のモデル案内やパソコンと関連した各種装置の使用方法や装置の技術的資料を提供するモジュールである。この使用案内ページ310は、図5に示すように、製品モデルのメニューを表示するモデルメニュー画面部312、製品モデルの仕様など細部項目のメニューを表示する仕様画面部314、パソコン関連情報を格納しているデータベース114にアクセスし、選択した装置の使用方法や技術的資料を顧客支援サーバ110に提供する使用案内サービス部316などから構成される。このモデルメニュー画面部312が表示するモデルメニュー画面は、図6に示すように、オペレータが選択することが可能なパソコンモデルの種類が表示されている。

【0028】そして、このモデルメニュー画面を通じてパソコンモデルを選択すると、図7に示すように、選択したパソコンモデルの仕様やパソコン関連の各種装置を選択する細部項目のメニュー画面が表示される。この細部項目のメニュー画面では、選択したパソコンモデルのシステム本体の前面、システム本体の背面、主基板及びスイッチセッティングのシステム外観や、CPU、メモリ、ビデオ/オーディオカード、CD-ROM、HDD、モデム、通信関連事項、ソフトウェアコレクションなどのハードウェア装置や、ソフトウェアに関する技術的情報などを、グラフィック情報およびテキスト情報として提供する。例えば、図8に示すように、システム本体の前面に対する情報をグラフィック及びテキスト情報として提供した画面が表示される。

【0029】ダウンロードページ320は、パソコンを使用している途中で特定プログラムが損傷した場合や、

現在使用しているソフトウェアをバージョンアップした場合や、新たに応用ソフトウェアを設置する場合などに、オペレータが所望するパソコン関連ソフトウェアを端末器にダウンロードするためのモジュールである。

【0030】このダウンロードページ320は、図9に示すように、オペレータがサービスを所望する製品モデルのメニューを表示するモデルメニュー画面部322、製品モデルに必要な各種ユーティリティ、各種ドライバ、バンドル用ソフトウェアなどの装置を表示する細部項目メニュー出力部324、細部項目メニューで選択した装置に対応するプログラムを使用者コンピュータ140にダウンロードするダウンロードサービス部326などから構成される。

【0031】このモデルメニュー画面部322が表示するモデルメニュー画面では、図10に示すように、パソコン製品のモデル名を選択メニューとして表示する。そして、オペレータがモデル名を選択すると、図11に示すように、選択したモデルについての必要な各種ユーティリティ、ドライバ、バンドル用ソフトウェアなどを選択する細部項目メニューを表示する細部項目メニュー画面が表示される。この細部項目メニュー画面には、ダウンロードするプログラムをキーワードを通じて検索できるキーワード検索部が設けられており、キーワード検索部によって検索したプログラムを前記ダウンロードサービス部326を通じて使用者コンピュータ140にダウンロードすることができる。このような細部項目メニューは、多段階メニュー駆動方式で具現化することができる。

【0032】FAQページ330は、オペレータから頻繁にする質問がある事項について、あらかじめ作成した回答を掲示するためのモジュールである。このFAQページ330は、図12に示すように、製品モデルのメニューを表示するモデルメニュー画面部332、装置の異常や疑問点などの質問事項を細部項目に区分して製品のモデル別に表示する細部項目メニュー出力部334、前記質問の細部項目に対応して既設定されている質問内容をメニュー方式で表示する質問内容メニュー出力部336、前記質問に対する回答や必要な措置に関する情報を提供する質疑応答サービス部338などから構成される。

【0033】例えば、このようなモデルメニュー画面は、図13に示すように、オペレータがサービスを所望するパソコン製品を選択するためにパソコンのモデル名が表示される。そして、オペレータがこのモデルメニュー画面を通じて製品モデルを選択すると、図14に示すように、前記製品の異常や疑問点などの質問事項を細部項目に区分した細部項目メニューが表示される。この細部項目メニュー画面には、キーワードにより各質問内容を検索するキーワード検索部が設けられており、質疑応答サービス部338を通じてキーワードで検索した質問内容が使用者コンピュータ140に表示する。例えば、図15に示すように、選択した質問と質問に対する回答などがデ

ディスプレイ画面上に表示される。

【0034】ウィンドウズ95ページ340は、マイクロソフト社のウィンドウズ95の関連技術情報及びウィンドウズ95の使用法に対する各種資料や情報をオペレータに提供するものである。

【0035】なお、各サービスページには、サービスページ相互間を直接移動することができる移動メニューが設けられており、現在提供されているサービスから直ちに他のサービス提供ページに移動することができるので、迅速なサービスを受けることができる。

【0036】本実施形態は、以上のように構成されており、オペレータが対処できる製品のトラブルについては、アフターサービスに依頼せずにオペレータ自身が対処して解決し、アフターサービスの要請件数を減らしてアフターサービス要員のサービス品質を向上させるとともにアフターサービス費用を節減することができる。

【0037】以上、添付図面を参照しながら本発明にかかるインターネットを利用した顧客支援システムの好適な実施形態について説明したが、本発明はかかる例に限定されない。当業者であれば、特許請求の範囲に記載された技術的思想の範疇内において各種の変更例または修正例に想到することは明らかであり、それらについても当然に本発明の技術的範囲に属するものと了解される。

【0038】例えば、上記実施の形態においては、顧客支援の提供を受ける製品としてパソコンを採用した構成を挙げて説明したが、本発明はかかる構成に限定されるものではなく、製品のデータベースを格納することができるいかなる製品についても実施することができる。

【0039】また、上記実施の形態においては、ウィンドウズ95を採用した構成を例に挙げて説明したが、本発明はかかる構成に限定されるものではなく、ウィンドウズ98、ウィンドウズNT、UNIX、OS/2などの他のソフトウェアのページを使用しても実施することができる。

【発明の効果】オペレータが対処できる製品のトラブルについては、アフターサービスに依頼せずにオペレータ自身が対処して解決し、アフターサービスの要請件数を減らしてアフターサービス要員のサービス品質を向上させるとともにアフターサービス費用を節減することができる。

【図面の簡単な説明】

【図1】本実施形態にかかるインターネットを利用した顧客支援システムの全体構成を示したブロック図であ

る。

【図2】本実施形態にかかる顧客支援サーバに使用される一般的なコンピュータの構成を示したブロック図である。

【図3】本実施形態にかかる顧客支援エンジンの機能構成を示したブロック図である。

【図4】本実施形態にかかるゲートページの構成を示した説明図である。

【図5】本実施形態にかかる使用案内ページの構成を示したブロック図である。

【図6】本実施形態にかかる使用案内ページにおけるパソコンのモデルメニュー画面を示した説明図である。

【図7】本実施形態にかかる製品モデルの細部項目メニューを表示する細部項目メニュー画面を示した説明図である。

【図8】本実施形態にかかる細部項目メニュー画面の一例を示した説明図である。

【図9】本実施形態にかかるダウンロードページの構成を示したブロック図である。

【図10】本実施形態にかかるダウンロードページにおけるモデルメニュー画面を示した説明図である。

【図11】本実施形態にかかる製品モデルの細部項目メニュー画面を示した説明図である。

【図12】本実施形態にかかるFAQページの構成を示したブロック図である。

【図13】本実施形態にかかるFAQページにおけるモデルメニュー画面を示した説明図である。

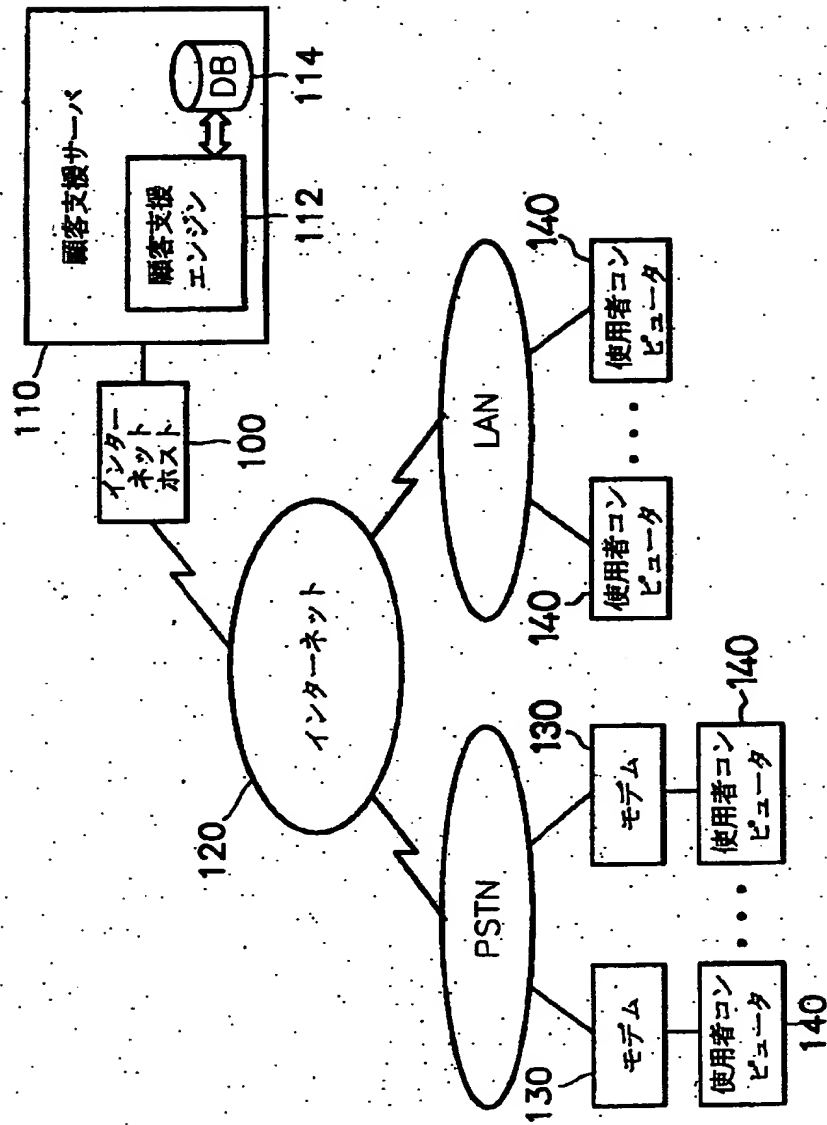
【図14】本実施形態にかかる質問を細部項目に区分した細部項目メニュー画面を示した説明図である。

【図15】本実施形態にかかる質問や回答を表示するディスプレイ画面を示した説明図である。

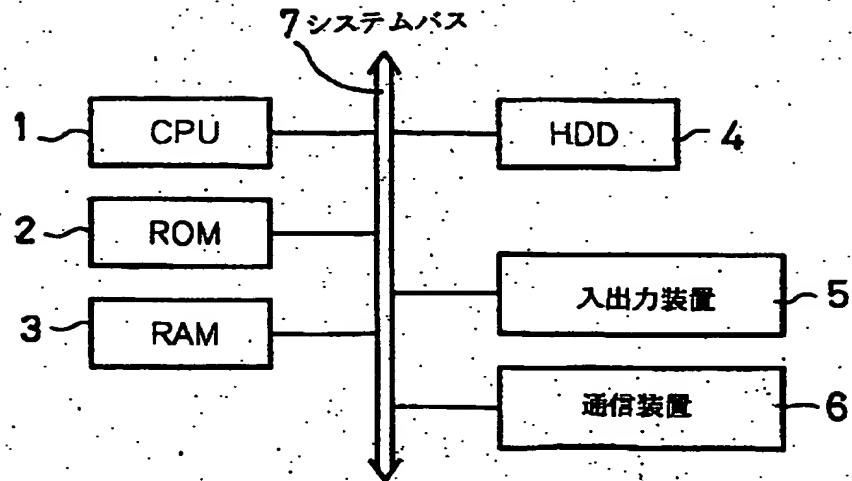
【符号の説明】

- 100 インターネットホスト
- 110 顧客支援サーバ
- 120 インターネット
- 130 モデム
- 140 使用者コンピュータ
- 300 ゲートページ
- 310 使用案内ページ
- 320 ダウンロードページ
- 330 FAQページ
- 340 ウィンドウズ95ページ

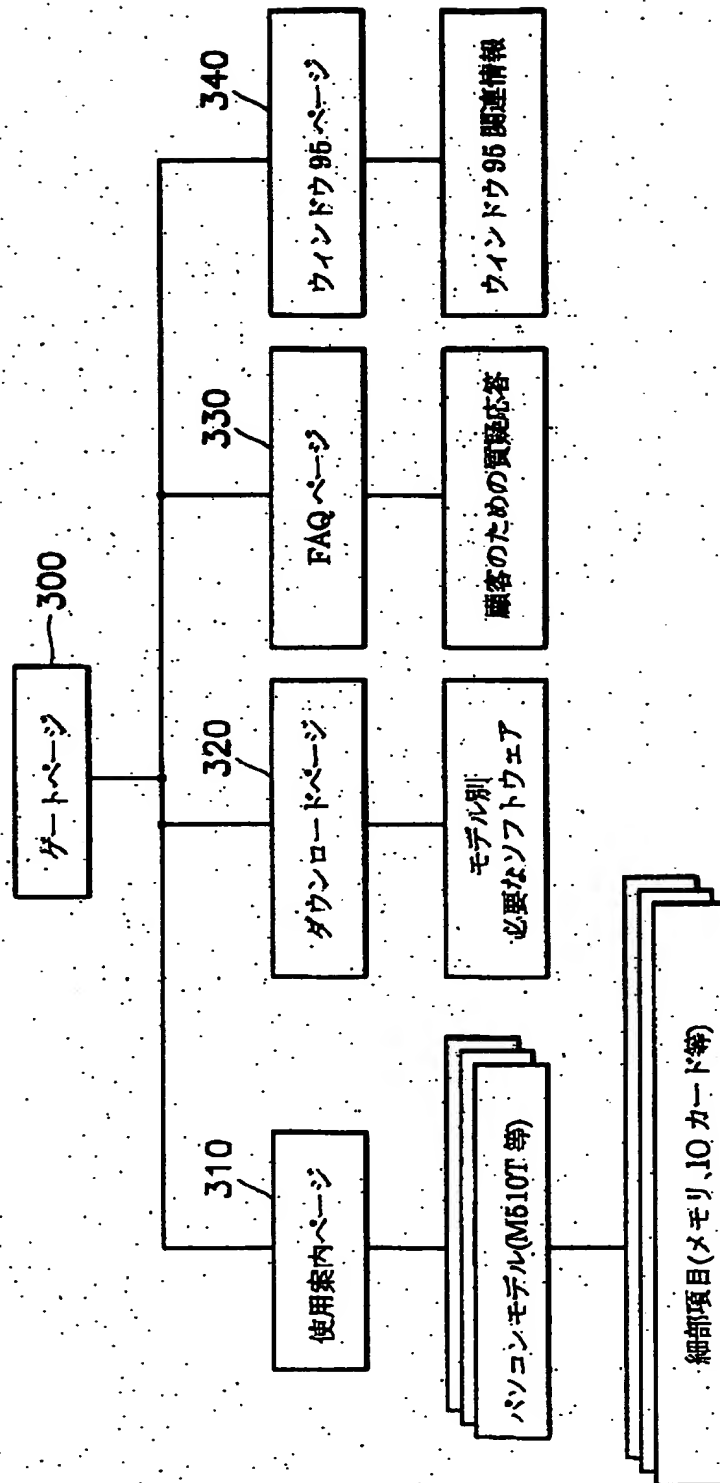
【図1】



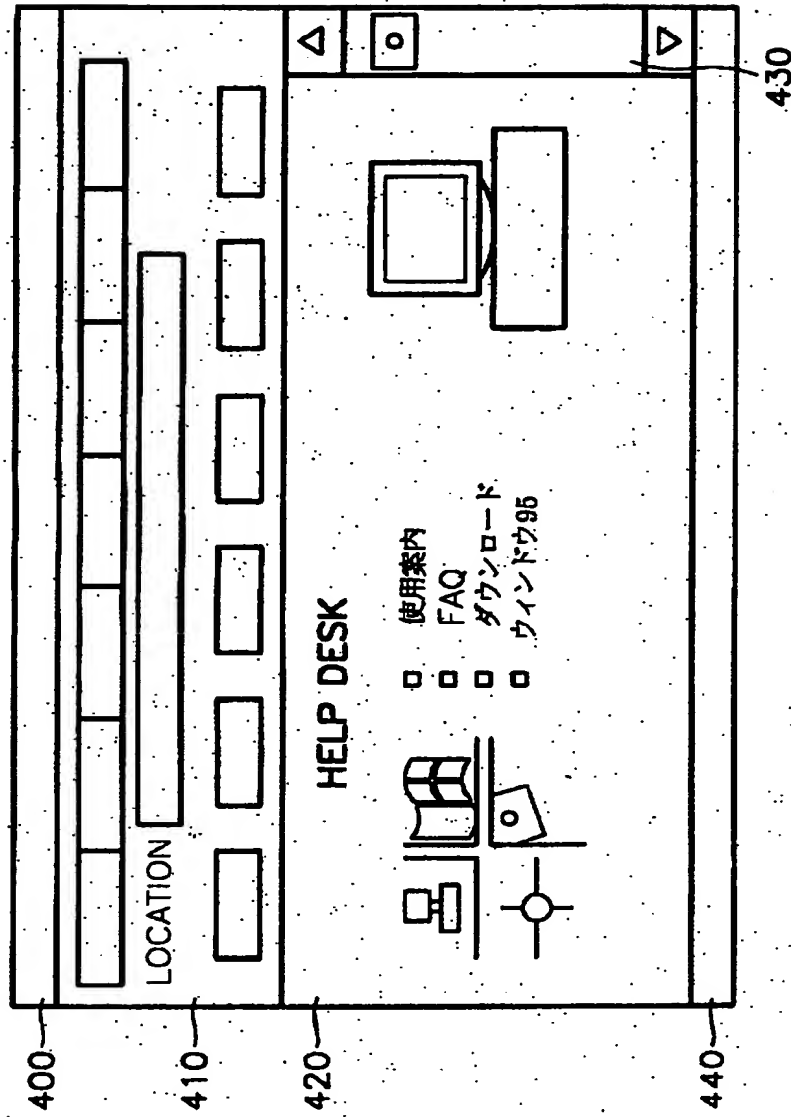
【図2】



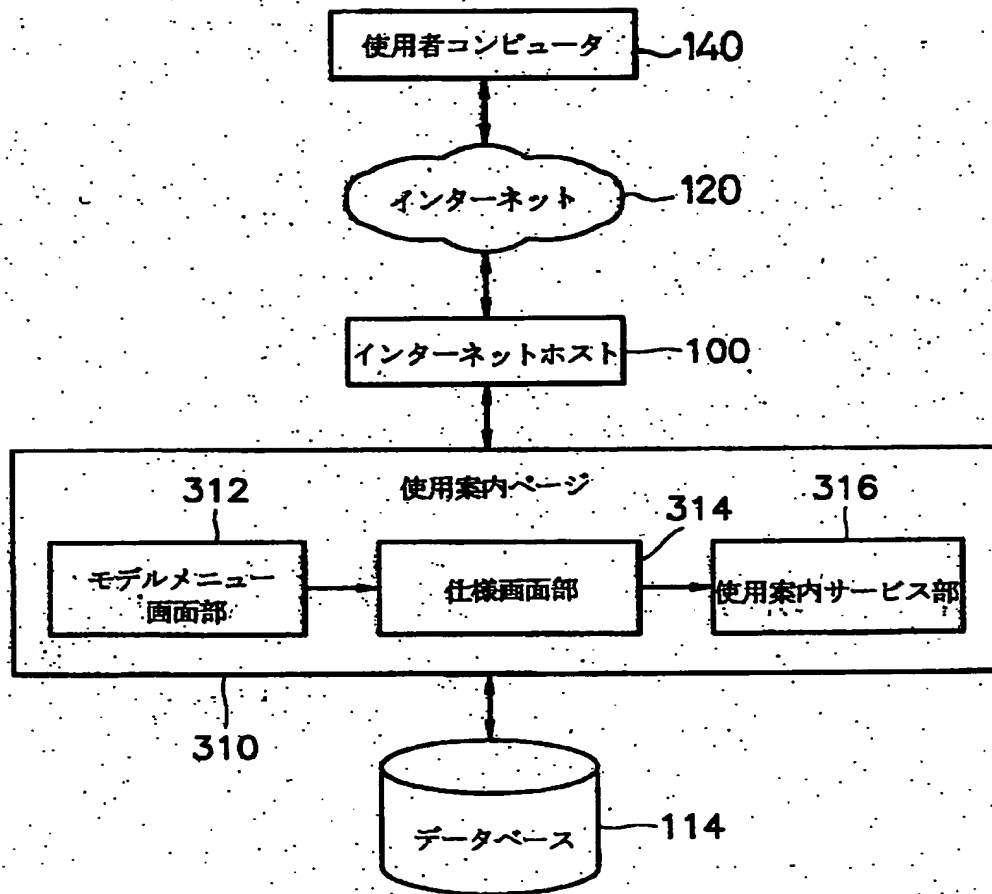
【図3】



【図4】



【図5】



【図6】

ウィンドウ名	
ツールバー	
SUPPORT	
<input type="checkbox"/> M550D <input type="checkbox"/> M550T <input type="checkbox"/> M500D <input type="checkbox"/> SENS500	モデルを選択しなさい
主メニュー： <input type="button" value="使用案内"/> <input type="button" value="FAQ"/> <input type="button" value="ダウンロード"/> <input type="button" value="ウィンドウ95"/>	
ウィンドウタスクバー	

スクロールバー

【図7】

ウィンドウ名

ツールバー

9

M550D

[M550D モデル案内]

CPU

メモリ

HDD

ビデオ

モデム

通信関連

直ちに行き

DVD

ソフトウェア

直ちに行き

通信関連

SUB MODEL	13S01	15S02	16S02	15S11	16S11
CPU	P54C-133	P54C-150	P54C-166	P54C-150	P54C-166
MEMORY	16MB		32MB		
FDD	3.5"		1.44MB		
HDD	1.7GB	2.1GB	2.5GB		
CD-ROM	8倍速		12倍速		
VIDEO/MEMORY	SCM-1000/2MB				
：	：				
：	：				

9

直ちに行き

モデル

細部項目

区分

主メニュー

使用案内

FAQ

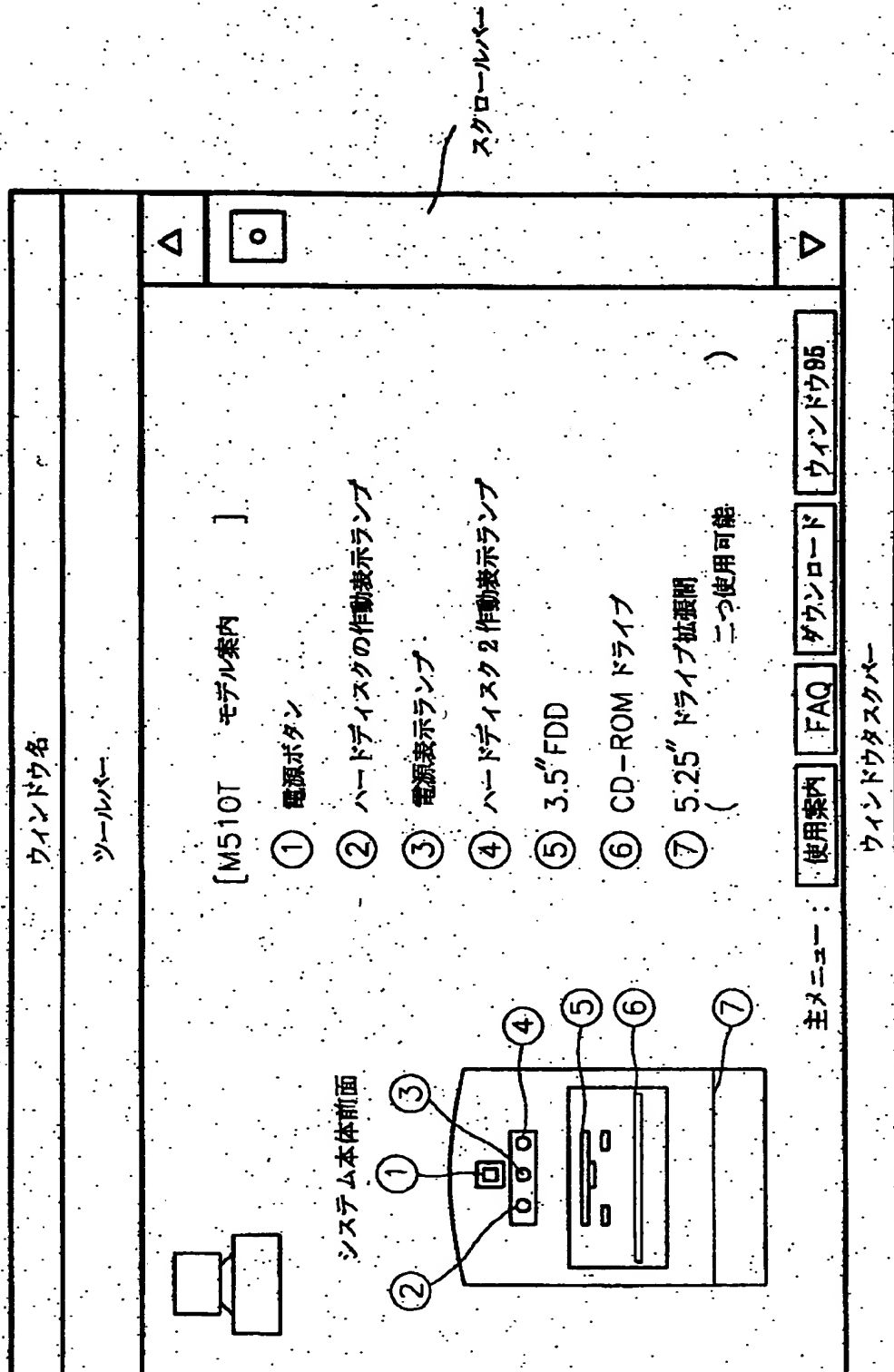
ダウンロード

ウィンドウ96

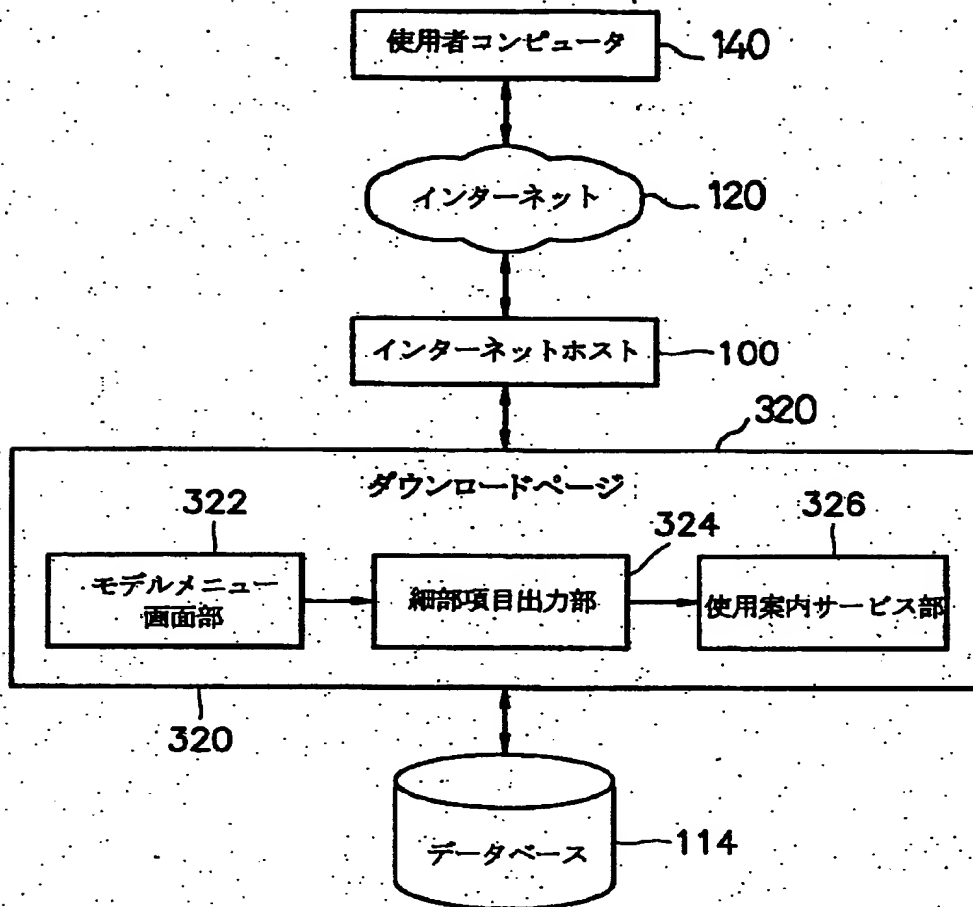
ウィンドウタスクバー

スクロールバー

【図8】



【図9】



【図10】

ウィンドウ名	
ツールバー	
<div>△</div> <div>○</div> <div>▽</div>	
<p>DOWNLOAD</p> <p><input type="checkbox"/> M550 D</p> <p><input type="checkbox"/> M510 T</p> <p><input type="checkbox"/> M500 D</p> <p><input type="checkbox"/> SENS 500</p> <p>望むモデルや使用している製品を選びなさい</p>	
主メニュー： <input type="button" value="使用案内"/> <input type="button" value="FAQ"/> <input type="button" value="ダウンロード"/> <input type="button" value="ウィンドウ95"/>	
ウィンドウタスクバー	

スクロールバー

【図11】

ウィンドウ名

ツールバー

DOWNLOAD

モデル ▾

M550D MAGICSTATION

細部項目 ▾

並び順序 ▾

細部項目 ▾

直ちに行き

選択検索

単語検索

区分 ▾

直ちに行き

検索する単語

製品モデル	細部項目	ファイル名	説明	ファイルの 大きさ	提供日	回数
M550 D	AUDIO	m550d_au_ zip	M550-用 AUDIO ドライブ	2.897K	97/03/15	6
M550 D	MPEG	m550d_mp_ zip	M550-用 MPEG ドライブ	23.100K	97/03/15	0
M550 D	VIDEO	m550d_ou_ zip	M550-用 MPEG ドライブ	23.100K	97/03/15	0

主メニュー :

使用案内

FAQ

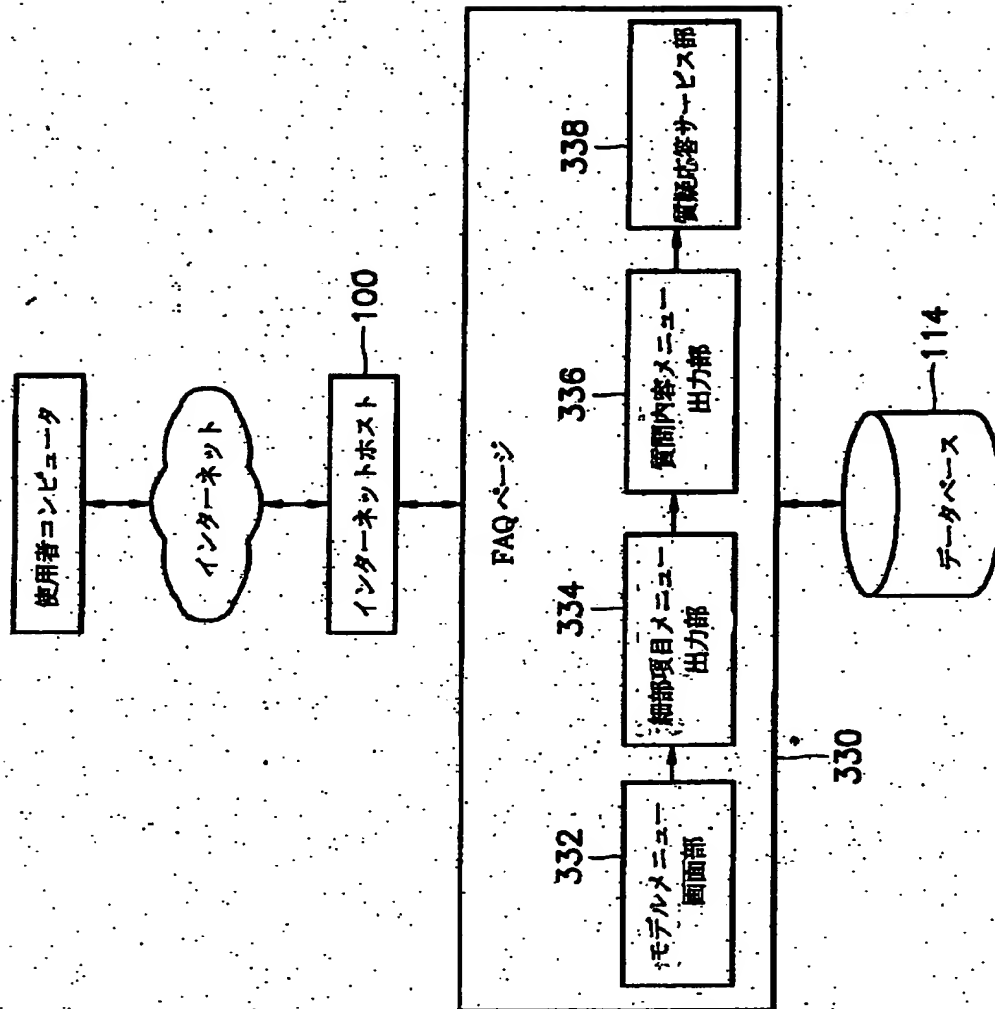
ダウンロード

ウィンド95

ウィンドウタスクバー

スクロールバー

【図12】



【図13】

ウインドウ名	
ツールバー	
△	▽
<div> <div> <div>○</div> </div> <div>スクロールバー</div> </div>	
<div> <div>FAQ</div> <div> <input type="checkbox"/> M550 D <input type="checkbox"/> M510 T <input type="checkbox"/> M500 D <input type="checkbox"/> SENS 500 </div> <div> <p>使用中に異常を感じたり疑問事項がある時使用する FAQコーナーです。</p> <p>使用する製品や望むモデルを選びなさい</p> </div> </div>	
<div> <div>主メニュー</div> <div> <div>使用案内</div> <div>FAQ</div> <div>ダウンロード</div> <div>ウインドウ95</div> </div> </div>	
ウインドウタスクバー	

【図14】

ウィンドウ名

ツールバー

FAQ

モデル ▽ 細部項目: ▽ 区分 ▽

直ちに行き 直ちに行き

M550D MAGICSTATION ▽

細部項目 ▽

整列順序 ▽

選択検索

単語検索

検索する単語

スクロールバー

製品モデル	細部項目	ファイル名	回数
M550 D	CD-ROM	CD-ROM ドライブ認識不能	4
M550 D	HDD	ブーティング時 HDD 認識不能	1
M550 D	HDD	Cが認識はできるが、ブーティング不能	2
M550 D	メモリ	プログラム実行時メモリ不足	1
M550 D	IrDA	IrDR 通信不能	1

主メニュー: 使用案内 FAQ ダウンロード ウィンドウ95

ウィンドウタスクバー

【図15】

ウィンドウ名	
ツールバー	
FAQ	<div> <div>△</div> <div>○</div> <div>▽</div> </div> <p>M550D</p> <p>問い合わせ: ドライブ認識不能</p> <p>CD-ROM 関連事項</p> <p>答弁</p> <p>原因 1) 適した駆動ドライブを使用するか?</p> <p>原因 2) ドライブジャンパセッチング確認</p> <p>原因 3) BIOS 設定状態を確認</p> <p>内容</p> <p>措置 1) 装着された CD-ROM ドライブ種類及び駆動ドライブの参照確認</p> <p>措置 2) CD-ROM ドライブとメインボード間のケーブル接続状態及び電源連結状態を確認</p>
ウィンドウタスクバー	

スクロールバー

Hei 10-340144

[Title Of The Invention]

Customer Support System Using The Internet

[Abstract]

[Objective]

It is one objective of the present invention to provide an innovative and improved customer support system whereby an operator can cope with a problem for a product, which the operator can handle, without depending on an after-sale service.

[Means For Resolution]

A customer support system, which via the Internet 120 provides a service for a predetermined product, comprises:

a customer support server 110, for storing a customer support engine 112 and for providing a service for a predetermined product, and a database 114, in which information associated with the product is stored;

a user computer 140, connected to the customer support server 114 via the Internet 120,

wherein the customer support engine 112 includes a gate page 300, which serves as a homepage for the customer support system and provides a customer support service menu, and a service page, which provides a customer support service corresponding to the menu selected on the gate page 300, and includes, at the least, usage guidance for the product.

[0022]

As is shown in Fig. 1, the customer support system for this embodiment, which includes the use of the Internet, comprises: an Internet host 100, a customer support server 110, connected via the Internet host 100 to the Internet 120, and a user computer 140 connected to the Internet 120 via Internet communication means, such as a modem 130, to access the customer support server 110. In this embodiment, assume that the product to accept the service is a computer.

[0023]

The user computer 140 can be connected to the Internet 120 via a common Internet connection device, such as a modem or a private network line, and can be connected, via the Internet 120, to a customer support server 110. With this system, the operator can access the customer support server 110 via the Internet 120, and can receive after-sales services based on a variety of information provided by the customer support server 110.

[0024]

The customer support server 110 includes: a customer support engine 112, for providing a customer support service for the personal computer; and a database 114, in which the personal computer related information used by the customer support engine 112 is systematically stored. As is shown in Fig. 2, the customer support server 110 comprises a CPU 1, a ROM 2, a RAM 3, an HDD 4, an input/output device 5 and a communication device 6. A

common computer interconnected to a system bus 7 can be used.

[0025]

As is shown in Fig. 3, the customer support engine 112 includes a gate page 300, which is a home page, a usage guidance page 310, a download page 320, an FAQ page 330 and a windows 95 page 340. The customer support engine 112 is software for executing customer support.

[0026]

The gate page 300 is the homepage of the customer support system, and the menu of services provided for the operator is displayed. As is shown in Fig. 4, the gate page 300 includes a window name window 400, for indicating the window name, a tool bar window 410, for displaying the menu of a work tool relative to the window, a work window 420, for providing, at the least, a menu of customer support services, a screen scroll bar window 430, for scrolling the screen of the work window 420, and a window task bar window 440.

[0027]

The usage guidance page 310 is a module for providing guidance for personal computers models, methods for using various devices associated with the personal computers, and technical reference materials for the devices. As is shown in Fig. 5, the usage guidance page 310 includes: a model menu screen 312, for displaying the menu of a product model; a specification screen 314, for displaying the menu of details, such as the specifications for product models;

a usage guidance service portion 316 for providing the usage method, and technical reference material for a selected device. As is shown in Fig. 6, personal computer model types the operator can select are displayed on the model menu screen for displaying the model menu screen 312.

[0028]

When the personal computer model is selected on the model menu screen, as is shown in Fig. 7, the menu screen is displayed for details for selecting the specifications for a selected personal computer model and for selecting various devices associated with the personal computer. On the menu screen for the detailed entries, the front and rear faces of the system of the selected personal computer model, the external system appearance of the main substrate and the switching and setting hardware devices, such as a CPU, a memory, a video/audio card, a CD-ROM, an HDD, a modem, a communication related article and a software collection, and technical information related to the software are provided as graphic information and text information. For example, as is shown in Fig. 8, a screen is displayed on which the information for the front face of the system main body is provided as graphic and text information.